

求められる対人スキル、ホスピタリティを理解して実践する

気持ちを伝え心を動かす 真の「おもてなし」を学びたい

今、ビジネスパーソンはもちろん、日々の暮らしの中でも求められているのが、考え方や価値観の違う相手を受け入れて、「相手の力になりたい」と考えて行動する「ホスピタリティ」。しっかりと学んで身につけることで、人間関係を豊かにしてくれる、注目のスキルです。



Model: Makoto Kobayashi, Yu Aikawa, Honami Inoue



小林 最近、企業に求められているスキルってなんだろうって、ちょっと真面目な話を聴く機会があったのですが、お二人はどんなスキルだと思いますか？

井上 業種にもよるでしょうけど、語学力とかですかね？

逢川 今は、IT系のスキルや、コミュニケーション力、コミュニケーション力、とかじゃないですか？

小林 確かに。それらの講座は人気ですよ。特に、対人スキルは、業種を問わず様々な企業に求められているスキルです。中でも、私が注目しているのが、「ホスピタリティ」なんです。

井上 ホテルや接客業で重視されるものですよね？ それも、スキルなの？

小林 私も同じ感想を持ちました。逢川 入社した後、研修で身につけるものかと思ってました。

小林 そういいうイメージですよ。でも、ホスピタリティを理解して実践することって、どんな仕事をしていても大切で、「社会人としても大事なんだ」ということを聞いて、目から鱗でした。

井上 ホスピタリティを理解するって、なんだか難しそう…。

小林 そんなに難しいことはなさそうですよ。ホスピタリティって、相手と自分の違いを認識して、それを受け入れることで「相手の力になりたい」と考えて行動することなんです。

逢川 なるほど。それは仕事でもプライベートでも役に立ちそうですね。

小林 ホスピタリティを持った行動で、相手の態度や表情も変わるから、人間関係を好転させていけるんですって。

井上 確かに、話しているだけなのに、安心感や満足感を与えてくれる人っていますよね。

小林 そう。それが、対人スキルの高さなんです。話し方や言葉遣いなど、相手に寄り添うコミュニケーションは、ロボットにはできませんから。

逢川 ビジネスシーンなら、同僚や取引先とのコミュニケーションを円滑にすることで、しっかりと信頼関係を築くことができそうですね。

小林 そのために学びたいのが、ホスピタリティ、なんです。ホスピタリティについての理解を深めるだけではなくて、実践するために必要なスキルを身につけるんです。

井上 具体的にはどんなことを学ぶんだろう？

小林 「ホスピタリティ・マスターコース」は、ホスピタリティの基礎から応用、そして、これからの社会でどんなことが重視されるのか、高齢者に対してはどんなホスピタリティが理想的なのかということもすべて、より実践的なものでは、チーム活動やクレーム対応、働き方改革におけるホスピタリティについても教えてもらえるそうよ。

井上 転職はもちろん、今の職場環境を良くすることもできそう。

逢川 良好な関係を築くためには、身だしなみや態度、表情も重要ですね。それらを学んで身につけたら、人としても一回り大きくなれる気がします。企業が求めるスキルというのも頷けますね。

小林 その通り。それに、通信講座で学べるのも良いと思いませんか？逢川 自分のペースで学べるのは嬉しいですね。受講後に受けられる検定試験もあるんですね。

小林 はい。「社会人ホスピタリティ検定試験」があります。理解度のチェックもできるし、試験合格者として表明できるので、試験に挑む人も多いみたいですよ。

井上 仕事や暮らしにも活かせるホスピタリティ。今本当に身につけておきたいスキルですね。

ホスピタリティの基礎から実践方法までを限なく網羅

ホスピタリティの基礎から、日常生活やビジネスシーンでの実践方法を学ぶことができる通信講座です。カリキュラムは6段階で、「ホスピタリティの基礎」・「これからの社会とホスピタリティ」・「ホスピタリティ・マインドの育て方」・「ホスピタリティ・マナー」・「ホスピタリティ・コミュニケーション」・「ビジネスにおけるホスピタリティの実践」を学びます。

通信講座「気持ちを伝え心を動かす ホスピタリティ・マスターコース」
受講期間2ヶ月（添削2回）B5判 9,570円
社会人ホスピタリティ検定試験「社会人ホスピタリティ【基本】・【実践】」に対応

